

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mie Gacoan adalah salah satu restoran mie yang populer di Indonesia, dikenal dengan konsep hidangan mie pedas dengan berbagai level kepedasan yang dapat disesuaikan dengan selera pelanggan. Didirikan pada tahun 2016, Mie Gacoan dengan cepat mendapatkan perhatian karena harganya yang terjangkau, citarasa yang khas, serta suasana restoran yang kasual dan modern [3]. Dengan berbagai pilihan menu, restoran ini menarik perhatian berbagai kalangan, khususnya generasi muda. Seiring dengan pertumbuhannya, Mie Gacoan telah melebarkan sayapnya ke berbagai kota besar di Indonesia, membuatnya semakin dikenal luas. Karena hal tersebut dengan terkenalnya mie gacoan, memerlukan sebuah sistem untuk menganalisis sentimen ulasan pelanggan agar tetap menjaga kualitas mie gacoan. Peneliti memilih Mie Gacoan Wiyung karena ulasan konsumen terhadap Mie Gacoan Wiyung pada Google Maps terbanyak dibandingkan Mie Gacoan lainnya di Surabaya yaitu sebanyak 57.768 ulasan. Peneliti melakukan scraping data Mie Gacoan Wiyung pada tanggal 23 Oktober 2024.

Tabel 1. 1 Outlet Mie Gacoan

No.	Nama Mie Gacoan	Jumlah Ulasan
1.	Mie Gacoan Wiyung	57.768 ulasan
2.	Mie Gacoan Kenjeran	4.723 ulasan
3.	Mie Gacoan Ambengan	3.496 ulasan
4.	Mie Gacoan Manyar Kertoarjo	3.240 ulasan
5.	Mie Gacoan Ir Soekarno	2.823 ulasan
6.	Mie Gacoan Merr	2.388 ulasan

Data diambil tanggal 20-11-2024 di Google Maps.

Untuk mengatasi hal tantangan dalam analisis sentimen dengan menggunakan data teks, metode *Multinomial Naïve Bayes* menjadi sangat relevan. Pada beberapa penelitian seperti analisis sentiment pariwisata lombok dengan menggunakan *naïve*

bayes dan *Latent Dirichlet Allocation* dengan sebanyak 9.496 data menghasilkan akurasi yang cukup baik yakni 92% [4]. Kemudian terdapat penelitian analisis sentimen dengan menggunakan beberapa metode seperti *Decision Tree*, K-NN, *Random Forest* dan *Naïve Bayes* dengan menggunakan 10.000 data dengan menghasilkan akurasi yang terbaik yakni *Naïve Bayes* dengan memperoleh akurasi sebesar 95% [5]. Pada penelitian selanjutnya terdapat membandingkan dua varian *naïve bayes* yakni *multinomial naïve bayes* dengan *naïve bayes gaussian* hasil yang paling optimal yakni *multinomial naïve bayes* dengan menghasilkan 81% [6]. Dari beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwasanya *naïve bayes* merupakan metode yang paling relevan dalam menganalisis sentimen dengan menggunakan data dengan penggunaan varian *multinomial naïve bayes*. Tetapi terdapat penelitian yang menyebutkan metode *naïve bayes* memiliki kekurangan yakni metode tersebut sensitif terhadap fitur yang sangat banyak sehingga mengakibatkan waktu komputasi menjadi lama [7]. Menyikapi hal tersebut, perlu dilakukan pemilihan fitur.

Maka dari itu terdapat beberapa penelitian yang menggunakan seleksi fitur untuk mempercepat waktu komputasi. Terdapat penelitian analisis sentimen dengan menggunakan *naïve bayes* dan seleksi fitur *chi-square* dengan penggunaan 1000 data menghasilkan akurasi sebesar 83% [8]. Lalu terdapat penelitian analisis sentiment dengan penggunaan kombinasi *naïve bayes*, *adaptive boosting* dan seleksi fitur *chi-square* dengan menghasilkan akurasi sebesar 87,74% [9].

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya analisis sentimen merupakan sistem yang penting agar dapat memahami serta mengevaluasi kinerja suatu perusahaan dengan melihat opini atau ulasan yang diberikan oleh pelanggan. Dengan penggunaan metode *naïve bayes*, penelitian ini bertujuan klasifikasi sentimen pada ulasan google maps mie gacoan. Hasil tujuan ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap mie gacoan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan. Pertanyaan utama pada penelitian ini yakni berapa nilai akurasi dalam pengklasifikasian ulasan pelanggan terkait mie gacoan pada google maps dengan menggunakan metode *Multinomial Naïve Bayes*.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang diuraikan mengenai permasalahan, metode usulan, serta pertanyaan pada penelitian ini yaitu :

1.2.1 Permasalahan

Mie Gacoan merupakan salah satu produk umkm yang berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tentunya banyak memiliki tanggapan tentang mie gacoan bagi para pelanggan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas mie gacoan baik itu dari produk ataupun dari pelayanannya maka dari itu membutuhkan suatu program yang dapat menganalisis tanggapan atau *review* dari pelanggan. Terkait permasalahan maka dari itu penelitian ini ingin menganalisis pendapat atau *review* atau sentimen pada mie gacoan, Pada penelitian ini membuat suatu program analisis sentimen dengan menggunakan metode *multinomial naïve bayes* dengan seleksi fitur *chi-square*.

1.2.2 Metode Ulasan

Berdasarkan hal tersebut pada penelitian ini melakukan analisis sentimen dengan menggunakan metode *multinomial naïve bayes* dengan menggunakan seleksi *chi-square* terhadap mie gacoan.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berapa nilai akurasi menggunakan metode *naïve bayes* dalam mengklasifikasikan *review* ulasan mie gacoan pada google maps dengan menggunakan seleksi fitur *chi-square* dan SMOTE.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian tersebut mengetahui hasil akurasi mengklasifikasikan *review* ulasan mie gacoan pada google maps.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dapat mengetahui nilai akurasi metode *naïve bayes* dengan menggunakan seleksi fitur *chi square*
2. Dapat menjadi bahan referensi untuk bahan evaluasi perusahaan mie gacoan dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan.

1.4 Batasan Masalah

Berikut Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Data dalam penelitian ini adalah data ulasan *review* PT Pesta Pora abadi yakni Mie

Gacoan berlokasi di Wiyung Surabaya.

2. Pengambilan data dengan menggunakan *Google Maps Scraper*
3. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *Multinomial Naïve Bayes* dengan seleksi fitur *chi square* dan tidak dengan algoritma lain.
4. Pengklasifikasian sentiment dijadikan ke dalam 2 kelas yakni Sentimen positif dan negatif.
5. Bahasa Pemrograman menggunakan bahasa pemrograman Python.
6. data yang diambil sebesar 1.569 ulasan pada google maps.

1.5 Sistematika Skripsi

Berikut merupakan beberapa aturan dalam penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan. Adapun sistematika skripsi yang digunakan terdiri dari beberapa bagian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang usulan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, dan sistematika.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai beberapa teori untuk menunjang penelitian, menguraikan tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, serta teori penunjang lainnya sebagai bahan acuan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan arsitektur sistem yang digunakan dalam penelitian ini, yang melibatkan beberapa proses penting. dimulai dari pengumpulan data melalui proses *scrapping*, lalu proses *text preprocessing*, serta menguraikan tahapan metode penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang telah dilakukan dan analisis terhadap hasil penelitian yang didapatkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang merangkum dan menjawab keseluruhan penelitian serta saran yang memberikan pandangan lebih lanjut.